

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Organisasi rumah sakit merupakan salah satu subsistem pelayanan kesehatan menyelenggarakan dua jenis pelayanan untuk masyarakat yaitu pelayanan kesehatan dan administrasi. Pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan perawatan, pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan dan unit rawat inap, sedangkan pelayanan administrasi terfokus pada pengaturan administrasi pasien rumah sakit di luar pelayanan medis (Muninjaya, 2004). Lebih lanjut diungkapkan bahwa sasaran pelayanan kesehatan rumah sakit merupakan pelayanan kesehatan paripurna (komprehensif dan holistic). Jadi pelayanan di rumah sakit tersebut bukan hanya untuk individu pasien, tetapi mencakup keluarga pasien dan masyarakat umum.

Begitu beratnya tugas yang diemban rumah sakit untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam kesehatan sangat diperlukan sumberdaya-sumberdaya terutama sumberdaya manusia yang menjadi komponen utama penggerak segala aktivitas yang ada terlebih di masa sekarang, dimana dinamika lingkungan kerja kontemporer yang penuh dengan berbagai tantangan, ancaman, dan kesempatan baru bagi tiap

individu dalam organisasi serta persaingan yang semakin ketat menyebabkan organisasi harus selalu memperhatikan keberadaan sumberdaya ini baik secara kualitas maupun kuantitas karena akan sangat menentukan keberhasilan organisasi.

Dalam sebuah organisasi rumah sakit, perawat merupakan komponen penting dan sangat berpengaruh terhadap berhasil tidaknya organisasi karena menjadi bagian kunci dengan tanggung jawab tinggi, di samping tenaga medis. Perawat, terutama perawat dalam unit gawat darurat memiliki tanggung jawab tinggi bagi orang. Suatu studi mendapatkan dukungan bagi hipotesis bahwa tanggung jawab terhadap orang menyumbang pada stres yang berhubungan dengan kerja (Gibson, 2002).

Tugas-tugas tersebut sangat memungkinkan munculnya tekanan dalam pekerjaan. Tekanan serta masalah dalam pekerjaan disebabkan oleh banyak faktor diantaranya adalah konflik peran dan kelelahan emosional. Adanya konflik peran dan kelelahan emosional dalam diri seorang perawat yang mempunyai konsekuensi atau dampak terhadap perawat, utamanya pada tingkat kepuasan kerja. Peran oleh Luthans (2001) didefinisikan sebagai suatu posisi yang memiliki harapan yang berkembang dari norma yang dibangun. Seorang individu seringkali memiliki peran ganda (*multiple roles*), karena selain sebagai perawat memberikan pelayanan kepada pasien tetapi perawat juga memiliki peran sebagai pembuatan rincian administrasi pasien pulang dan menangani air yang kosong pada ruang rawat inap.

Peran-peran ini seringkali memunculkan konflik-konflik tuntutan dan konflik-konflik harapan yang dialami perawat.

Yousef (2002) bahwa seseorang yang menerima tingkat konflik peran dan ambiguitas peran pada tingkat yang lebih tinggi sebagai sumber stress akan kurang puas dengan pekerjaannya. Dan di sisi lain, kepuasan kerja merupakan komponen penting yang mempunyai pengaruh yang signifikan untuk beberapa variabel, seperti berpengaruh positif dengan kepuasan hidup (Iris dan Barrett, 1977; Judge *et. al*, 1994), Berpengaruh positif dengan komitmen pada organisasi (Yousef, 2002), berpengaruh positif pada kinerja pekerjaan (Babin and Boles,1996) namun berpengaruh negatif dengan absensi (Muchinsky, 1977) dan *turnover* (Locke, 1984).

Pines dan Aronson (1989) mengungkapkan bahwa kelelahan emosional menggambarkan kelelahan individu yang berhubungan dengan perasaan pribadi yang ditandai dengan rasa tidak berdaya dan depresi. Profesi pelayanan, misalnya perawat atau tenaga paramedik yang berhadapan langsung dengan pasiennya dan dituntut untuk menghadapi banyak orang yang mempunyai karakteristik yang berbeda-beda pada dasarnya merupakan suatu pekerjaan yang menghadapi tuntutan dan pelibatan emosional, sehingga terkadang harus dihadapkan pada pengalaman negatif dengan pasien atau orang lain sehingga menimbulkan ketegangan emosional. Situasi tersebut secara terus-menerus terakumulatif dapat menguras sumber energi seorang perawat.

Jika seseorang mengalami kelelahan emosional bagaimana mungkin kepuasan kerja dan komitmen organisasinya dapat tercapai. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap positif terhadap kerja itu, seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negative terhadap kerja itu (Robbins, 1996). Komponen-komponen yang menentukan kepuasan kerja menurut Robbin (1996) meliputi: (i) pekerjaan yang secara mental menantang, (ii) upah atau gaji yang pantas sesuai dengan prestasi seseorang, (iii) kondisi kerja atau lingkungan kerja yang memberikan dukungan kepada individu untuk bekerja secara kreatif, (iv) teman-teman atau rekan sejawat yang selalu berinteraksi, dan (v) adanya kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan. Luthans (2001) menyatakan bahwa terdapat tiga dimensi penting dari kepuasan kerja. 1) Kepuasan kerja adalah respon emosional terhadap suatu situasi kerja. Ia tidak dapat dilihat namun hanya dapat disimpulkan keberadaannya. 2) Kepuasan seringkali ditentukan oleh sebaik apa hasil pekerjaan (*outcome*) memenuhi harapan. 3) Kepuasan kerja menggambarkan beberapa sikap yang berhubungan. Seseorang tidak akan mengatakan puas apabila merasa puas dalam bekerja, tetapi hal ini akan tercermin melalui sikapnya, misalnya dia akan semakin loyal terhadap organisasi, bekerja dengan baik, berdedikasi tinggi pada organisasi, tertib dan mematuhi aturan yang ditetapkan serta sikap-sikap lain yang bersifat positif.

Dalam penelitian Zagladi (2004) yang memperlihatkan bahwa kelelahan emosional yang terdiri dari beban kerja, penghargaan, konflik peran dan lingkungan keluarga menimbulkan pengaruh terhadap kepuasan kerja, semakin tinggi kelelahan emosional yang dirasakan oleh perawat RSU semakin rendah pula kepuasan kerja yang dicapainya. Kesimpulannya semakin tinggi kelelahan emosional seorang pekerja, semakin rendah kepuasan kerjanya.

RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II yang merupakan pengembangan dari RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta unit I, yang sekarang berubah nama menjadi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta untuk unit I dan RS PKU Muhammadiyah Gamping untuk unit II. Sejak awal pengembangan arah dan strategi pengembangan RS PKU Muhammadiyah Gamping dimaksudkan untuk nantinya menjadi Rumah Sakit Pendidikan Utama. Hal ini tentu saja membutuhkan rencana strategik yang berbeda dengan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Di samping itu lingkungan bisnis dan pengaruh regulasi bidang pelayanan kesehatan yang penuh dinamika perlu direspon dalam rencana jangka pendek, menengah maupun panjang. Dengan demikian, maka akan semakin banyak persaingan rumah sakit yang terjadi terutama di bidang pelayanan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien.

Fenomena yang terjadi di RS PKU Muhammadiyah Gamping terdapat permasalahan dengan kualitas pelayanan yang diberikan beberapa perawat masih kurang. Sedangkan perawat dituntut agar mampu bersaing

untuk berlomba memberikan kualitas pelayanan yang terbaik serta bertanggung jawab terhadap tugas dan kewajibannya secara profesional sangat memerlukan komitmen tinggi dari para pekerjanya, sehingga faktor-faktor yang dapat mengurangi komitmen itu sendiri, termasuk di dalamnya pengaruh dari sumber stress kerja seperti konflik peran dan kelelahan emosional hendaknya mampu diminimalisasi oleh organisasi sehingga terwujud kepuasan dan komitmen kerja yang tinggi untuk organisasi sehingga tujuan masing-masing individu maupun organisasi dapat dioptimalkan.

Berdasarkan *research gap* ini pada penelitian sebelumnya beberapa ahli menyebutkan bahwa adanya perbedaan antar peneliti. Pada permasalahan antara pengaruh konflik peran terhadap komitmen organisasi pada penelitian Febrianty (2012) bahwa konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasional., namun hal tersebut berbeda dengan penelitian Churiyah (2011) yang menyebutkan bahwa konflik peran tidak berpengaruh langsung terhadap komitmen organisasional.

Sedangkan pada permasalahan pengaruh kelelahan emosional terhadap komitmen organisasi pada penelitian Kusriyani, Magdalena & Paramita (2016) menyebutkan bahwa ada pengaruh signifikan dan negatif antara variabel kelelahan emosional terhadap komitmen organisasi, namun hal tersebut berbeda dengan Churiyah (2011) yang menyebutkan bahwa tidak ada pengaruh langsung kelelahan emosional terhadap komitmen pada

organisasi. Berikut ringkasan dari perbedaan para ahli mengenai hal tersebut dalam Tabel 1.1:

Tabel 1.1
GAP Research konflik peran (*role conflict*), kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi

Penelitian, Tahun	Hasil	GAP
Febrianty (2012)	Konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasional.	Adanya ketidak konsistenan hasil penelitian konflik peran terhadap komitmen organisasi
Churiyah (2011)	Konflik peran tidak berpengaruh langsung terhadap komitmen organisasional.	
Theresia Kusriyani, Maria Magdalena, Patricia Dhiana Paramita (2016)	Ada pengaruh signifikan dan negatif antara variabel kelelahan emosional terhadap komitmen organisasi	Adanya ketidak konsistenan hasil penelitian kelelahan emosional terhadap komitmen organisasi
Churiyah (2011)	Tidak ada pengaruh langsung kelelahan emosional terhadap komitmen pada organisasi	

Berdasarkan pemikiran tersebut, maka timbul keinginan untuk mengkaji lebih dalam mengenai keterkaitan antara konflik peran, kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja perawat dan komitmen pada organisasi.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah konflik peran (*role conflict*) berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja perawat?
2. Apakah kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja perawat?
3. Apakah konflik peran (*role conflict*) berpengaruh negatif terhadap komitmen perawat pada organisasi?
4. Apakah kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) berpengaruh negatif terhadap komitmen perawat pada organisasi?
5. Apakah kepuasan kerja perawat berpengaruh positif terhadap komitmen pada organisasi?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh antara konflik peran (*role conflict*) dengan kepuasan kerja perawat.
2. Menganalisis pengaruh antara kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) dengan kepuasan kerja perawat.

3. Menganalisis pengaruh antara konflik peran (*role conflict*) dengan komitmen perawat pada organisasi.
4. Menganalisis pengaruh antara kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) dengan komitmen perawat pada organisasi.
5. Menganalisis pengaruh antara kepuasan kerja perawat dengan komitmen pada organisasi.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan dan sebagai sumber informasi yang bermanfaat terutama tentang pengaruh konflik peran, kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

2. Manfaat Praktis

Hasil Penelitian ini secara praktis diharapkan dapat menyumbangkan pemikiran terhadap pemecahan masalah bagi perusahaan atau organisasi yang berkaitan dengan masalah konflik peran, kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Selanjutnya hasil penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi penyusunan program pemecahan masalah kepuasan kerja dan komitmen organisasi.